



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor
en entidades financieras, Canto Grande-2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: ABOGADA

AUTORA:

Chavez Sanchez, Narcisa Paola (ORCID: 0000-0001-7220-3294)

ASESOR:

Mg. Palomino Gonzales, Lutgarda (ORCID:0000-0002-5948-341X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Al hombre más maravilloso de la historia Jesús, por brindarme sabiduría, ser mi fortaleza y quien no se ha olvidado de mí.

A mi madre mi gran motivación, mis hermanos, a mis ángeles en el cielo, quienes son mi mejor sustento emocional, y a ti Edgar por ser mi gran compañero de vida.

La autora

Agradecimiento

A la Universidad
César Vallejo, por brindarme lo
necesario para lograr ser un
profesional.

A la Mg. Lutgarda Palomino
Gonzales, quien con su paciencia
y profesionalismo me trazo el
camino que debía seguir para la
elaboración de la tesis, al Dr.
Gustavo Real Macedo, Gabriela,
Olinda y Alexander por su
apoyo incondicional.

La autora

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande - 2017”, con la finalidad de describir, investigar y encontrar la relación que existe entre las cláusulas abusivas y la vulneración a los derechos del consumidor.

Desde esta investigación creemos y reconocemos la relevancia y la importancia que se le tiene que otorgar a la vulneración de los derechos del consumidor a causa de las cláusulas abusivas que son incluidas por las entidades financieras en un contrato de crédito y dar un mayor valor a dar una solución rápida y oportuna a los consumidores financieros, para que no sean exageradamente perjudicados de manera económica.

De esa manera, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: En el primer capítulo, destinado Introducción, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo, nominado Método, abordará el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Seguidamente en el tercer capítulo se detallan los resultados, en el cuarto capítulo las discusiones, a continuación, conclusiones, recomendaciones, referencias y finalmente los anexos de la presente tesis.

La autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos Previos.....	17
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del Problema	22
1.5 Justificación del estudio.....	22
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño de la investigación	28
2.2 Variables y Operacionalización	29
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Método de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla N° 1	Operacionalización de la variable.....	30
Tabla N° 2	Población de trabajadores del área administrativa del Indecopi – Central Lima Sur y Sede Lima Norte.....	31
Tabla N° 3	Trabajadores del área administrativa del Indecopi Sede Lima Norte....	31
Tabla N° 4	Expertos que validaron el instrumento.....	33
Tabla N° 5	Fiabilidad de variable 1.....	34
Tabla N° 6	Alfa de Cronbach variable 1.....	34
Tabla N° 7	Resultados de confiabilidad del instrumento - variable 1.....	35
Tabla N° 8	Fiabilidad de variable 2.....	36
Tabla N° 9	Alfa de Cronbach variable 2.....	36
Tabla N° 10	Resultados de confiabilidad del instrumento - variable 2.....	37
Tabla N° 11	Resultados del grado de correlación entre cláusulas abusivas y derechos del consumidor.....	40
Tabla N° 12	Resultados del grado de correlación entre cláusulas abusivas de ineficacia relativa y derechos del consumidor.....	41
Tabla N° 13	Resultados del grado de correlación entre prácticas abusivas y derechos del consumidor.....	42
Tabla N° 14	Resultados del grado de correlación entre la asimetría informativa y derechos del consumidor.....	43
Tabla N° 15	Matriz de consistencia.....	60

Índice de anexos

Anexo N° 1	Matriz de Consistencia.....	60
Anexo N° 2	Cuestionario N° 01.....	61
Anexo N° 3	Cuestionario N° 02.....	62
Anexo N° 4	Ficha de validación de los instrumentos.....	63
Anexo N° 5	Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.....	84
Anexo N° 6	Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	86
Anexo N° 7	Autorización de publicación de tesis en repositorio.....	88

RESUMEN

La presente investigación titulada “Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande-2017”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre las cláusulas abusivas en contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017. El diseño de esta investigación es no experimental, transeccional, correlacional causal de Alcance descriptivo correlacional, tipo básica de enfoque cuantitativo y de método deductivo. La población estuvo conformada por 48 Abogados del área administrativa del Indecopi – Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte. Se realizó el instrumento que fue el cuestionario de tipo Likert y estuvo conformada por 15 ítems por cada variable. Para la primera variable el alfa de Cronbach fue de ,808, para la segunda variable el alfa de Cronbach fue de ,843. La correlación entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras fue de ,501 de Pearson lo cual es una correlación positiva media y la significancia bilateral fue de ,000. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna que existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017 y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Asimetría informativa, cláusulas abusivas, contratos de créditos.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Abusive Clauses in Credit Contracts and Vulnerability to Consumer Rights in Financial Entities, Canto Grande-2017", aimed to establish the relationship between the abusive clauses in credit agreements and the violation of the consumer rights in financial entities, Canto Grande, 2017. The design of this research is non-experimental, transectional, correlational causal basic type of quantitative approach and deductive hypothetical method. The population was conformed by 48 Lawyers of the administrative area of Indecopi - Institute of Defense of the Competition and of the Protection of Intellectual Property Sede Lima Norte. The instrument that was the likert questionnaire was made and it consisted of 15 items for each variable. For the first variable Cronbach's alpha was of, 808, for the second variable the Cronbach's alpha was of, 843. The correlation between the abusive clauses in the credit agreements and the violation of consumer rights in the financial entities was of, 501 of Pearson which is an average positive correlation and the bilateral significance was of, 000. Therefore, the alternative hypothesis was accepted that there is a direct relationship between the abusive clauses in credit agreements and the violation of consumer rights in financial entities, Canto Grande, 2017 and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Information asymmetry, abusive clauses, credit agreements.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las cláusulas abusivas en los contratos de crédito, es un problema que está afectando considerablemente los diversos sectores de la población tanto económico, político y social, estos abusos en las entidades financieras los derechos del agente económico y social son vulnerados como son al derecho a la información, libre elección; estas entidades aprovechando el nivel cultural, social y la necesidad de los consumidores para satisfacer sus necesidades económicas, estos se adhieren a sus reglas que indican en su contrato, generando diversos tipos de vulneración de sus derechos. El Derecho Romano es el origen de protección a los derechos del consumidor.

La problemática de las cláusulas abusivas, no es ajena a otras legislaciones, como es en la legislación Española, consideran a las cláusulas abusivas como condiciones que no han sido negociadas de manera individual, que causan desequilibrio de derechos y obligaciones entre consumidor y proveedor, teniendo que en las diversas ciudades de España las entidades bancarias vulneran los derechos del consumidor incluyendo este tipo de cláusulas en los contratos de crédito según el Consejo de Consumidores y Usuarios de España nos da una cifra del 36.5 % de reclamos de los consumidores referido a los temas bancarios y compañías de seguros; uno de los tantos casos en la Provincia de Castellón España, el Tribunal Superior de Justicia en el 2017 anuló una cláusula de un contrato bancario por el tamaño de la letra tan diminuta y que era necesario la lupa para poder leerlos.

En nuestro país las entidades financieras, debido al fenómeno de la globalización, de la masificación de consumidores, la celebración de contratos entre consumidor y entidad financiera son provechosos más para la entidad financiera que para el consumidor financiero, por la deficiente fiscalización; las entidades financieras en un contrato de crédito pueden incluir una o más cláusulas abusivas, las cuales son conocidas solo por la entidad financiera, ya que son decididas de manera unilateral, obviando la discusión de algunas de las cláusulas de contratación que van a crear perjuicio a la parte contratante.

El Estado teniendo el deber de proteger y defender de manera eficaz los derechos del consumidor y que estos reciban una información idónea, para tomar una elección adecuada, en base a ello se obtiene el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571); a pesar de ello los derechos de los consumidores financieros vienen siendo vulnerados a través de las cláusulas abusivas en los contratos de crédito.

Las cláusulas abusivas, en un contrato contravienen al principio de la buena fe, principio que es exclusivo cuando se trata de celebración de contratos; el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, indica que de enero a diciembre del 2017, en su plataforma de atención al ciudadano, recibieron 26,605 reclamos en todo el Perú, que es el 51.47% del total de reclamos de los servicios bancarios y financieros, y se tiene en primer lugar al Banco Falabella Perú S.A., en el año 2016 el porcentaje de reclamos en las regiones fueron el 45.58 %, en ese escenario queda claro que en el país, existe una considerable vulneración de los derechos al consumidor financiero, que a pesar de la legislación de protección se sigue transgrediendo los derechos.

En el año 2016 mediante Resoluciones N° 1447-2015/CC1, N° 495-2016/CC1, N°895-2016/CC1, Indecopi sanciona al banco continental, Interbank y Scotiabank por emitir tarjetas de crédito que no fueron solicitadas y que generaron perjuicio económico a los consumidores y desconfianza en el sistema financiero, además de imponerle una multa de 11 unidades impositivas tributarias, ordenó la anulación de las tarjetas emitidas por estas entidades financieras, así como toda deuda generada a consecuencia de dicha emisión.

Asimismo en el año 2017, mediante Resolución final N° 102-2017/CC3 Indecopi sanciona a los bancos Ripley y Falabella por cobro indebido de penalidades por el pago atrasado de tarjetas de crédito sin respetar los criterios informados en los tarifarios de los bancos, situación que configura una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa al consumidor, de la misma manera mediante Resolución final N° 445-2016/PSO-INDECOPI-CUS sanciona a Crediscotia financiera por brindar información no veraz, y aperturar indebidamente una cuenta de ahorros, indicando que la contratación del seguro de

desgravamen era exigida por ley aún cuando no era cierto, sino se da por voluntad de las partes.

Las entidades financieras, asesoran con términos que las personas desconocen, por la ausencia de conocimiento jurídico; en el transcurso del tiempo se generan las consecuencias por la deficiente asesoría, antes de firmar un contrato de crédito, donde han sido incluidos más de una cláusula abusiva, que en muchos casos están en las letras menudas, en el lenguaje técnico que utiliza la persona que redacta el contrato, y es allí donde se esconde varias responsabilidades que recae para el consumidor.

Por ello es importante que la Superintendencia de banca y seguros (SBS) debería tener un rol protagónico en pro de los consumidores financieros, de supervisar con mayor frecuencia a los bancos y sancionar en caso se encuentre estas cláusulas abusivas que generan mayor desconfianza de los consumidores en las entidades financieras.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Velazco (2015). “El efecto de la nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancarios”, (Tesis, para obtener el título de Abogada en la Universidad San Francisco de Quito). Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo el análisis del contrato de adhesión con presuntas cláusulas abusivas; concluyó que, las cláusulas abusivas causan afectación al objeto de los contratos bancarios, con respecto a ello los usuarios y consumidores pueden tomar la decisión de incumplirlo amparándose en la normatividad jurídica sin embargo sin una resolución judicial, la entidad financiera puede iniciar en contra del usuario un proceso por incumplimiento de contrato.

López (2009). “Cláusulas Abusivas en la Contratación Bancaria Chilena”. (Tesis para optar el grado de Magister en Derecho, en la Universidad Austral de Chile). Valdivia, Chile; concluyó que, la Seguridad jurídica tratada por los diversos doctrinarios como origen del uso de cláusulas generales de contratación, en realidad existe un favorable beneficio para el empresario y perjudica al consumidor por haber firmado y dado por aceptado las cláusulas estipuladas en el contrato, sin haber negociado de manera previa valorando lo común de las cláusulas abusivas.

Nacional

Herrera (2015). “Análisis Jurídico de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Consumo”. (Tesis, para optar el título de Abogado en la Universidad Nacional de San Agustín). Arequipa, Perú. Tuvo como objetivo determinar cómo se viene tratando la identificación, aplicación, deficiencias y aciertos las cláusulas abusivas en los contratos de consumo; concluyó que, las cláusulas abusivas en los contratos de consumo van a causar un desequilibrio, lo cual va a limitar, disminuir, por completo los derechos de los consumidores; aumentando generosamente sus cargas y obligaciones contractuales, en efecto aumenta y concede mayor beneficio al proveedor, el cual va a disminuir sus deberes contractuales.

Roldan (2016). “Protección del Consumidor en el Código Civil y Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las Cláusulas Abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija”. (Tesis, para optar el Grado de Maestría en la Universidad Nacional de Trujillo). Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo estudiar la protección del consumidor en el Código Civil y Ley del Consumidor respecto a los contratos de adhesión de telefonía fija; concluyó que, el control judicial de los derechos al consumidor está destinado a dar solución a problemas de cláusulas ambiguas y en el nivel administrativo el control, lo realiza las entidades que corresponden.

Local

Machuca (2015). “El Rol del Regulador Bancario en Materia de Protección al Consumidor”. (Tesis, para optar el Grado de Magister en la Pontifica Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. Tuvo como objetivo en enfocar que retos emanan de su aplicación en el Sistema Financiero Peruano, precisando las oportunidades de mejora en que éste existen desde el punto de vista regulatorio y de aplicación legal; concluyó que, en las normas de la economía de mercado exige dar oportunidades en el acceso de los usuarios del Sistema Financiero en lo que respecta de dar información adecuada y dar solución a sus problemas, para ello la atención al usuario debe descentralizarse de los organismos, para que se genere la atención a través del Gobierno Municipal.

Condemayta (2015). “La Responsabilidad Precontractual Derivada de la Ruptura injustificada de las Tratativas. El Rol de la Buena Fe y el Deber de Información”. (Tesis, para optar el Grado de Magister en Derecho Civil en la Pontifica Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si es eficiente la aplicación de la buena fe en la etapa de las tratativas precontractuales y el grado de información; concluyó que, la Buena fe, al que se refiere el artículo 1362 del Código Civil, es entendida como una norma que permite que los jueces procesen su tenor dependiendo de su contexto y a un determinado caso, la cláusula es una normativa

que favorece el actuar conforme a la lealtad de los sujetos, aún encontrándose en la etapa de tratativas.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Las cláusulas abusivas son aquellas que están inmersas en un contrato de bienes y servicios celebrado entre proveedor y usuario, estas cláusulas son insertadas de manera disimulada causando un menoscabo a los derechos del consumidor a través de la celebración del contrato, el proveedor buscando beneficiarse para obtener ventaja frente al usuario lo perjudica otorgándole información no clara respecto al servicio que se le va brindar (Carbonell, 2015, p.229).

La cláusula abusiva se presenta en el entorno del contrato de consumo, es decir, el vínculo que existe entre proveedor y consumidor, el cual puede generarse tanto en las condiciones generales de la contratación, así como en las cláusulas predispuestas celebradas en un contrato privado, en el que el consumidor se limita a incorporarse, y no hay negociación individual, asimismo una cláusula abusiva puede presentarse como un supuesto general (Arana, 2010, p.64).

Las cláusulas abusivas son consideradas como las que benefician de una manera excesiva a una de las partes de un contrato colocando en desventaja a la otra parte, apartándose del principio de la buena fe, creando diversas situaciones de perjuicio patrimonial y todo ello es aprovechándose de las cláusulas generales de contratación que posee cada proveedor financiero (Lorenzetti, 2009, p. 289).

Las cláusulas abusivas, son aquellas que generan un grave desequilibrio de derechos y obligaciones entre cliente y proveedor lesionando notablemente a una de las partes menoscabando su patrimonio, ya sea por la ausencia de información de las ventajas y desventajas que provocaría una de las condiciones pactadas en un contrato (Berrocal, 2016, p. 271).

La asimetría Informativa, debe eliminarse en los bienes o servicios que se adquieren ya que es importante que el consumidor que adquiera un bien o servicio tenga íntegro conocimiento de lo que se está adquiriendo, ya sea, para uso personal, o su entorno familiar con el objetivo de que el consumidor pueda conocer sus derechos, y saber cómo, cuándo reclamar en caso sus derechos sean vulnerados en el mundo comercial (Celis, 2014, p.6).

Las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, son supuestos que se indican en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo relativo no significa que reduce dichos supuestos, pero son indispensables tomarlos en cuenta ya que una cláusula no puede decidir que el proveedor tiene el poder de interpretar y modificar de manera unilateral un contrato, porque estaría vulnerando los derechos del consumidor (Carbonell, 2015, p.244).

Las prácticas abusivas, son aquellas prácticas que, sirviéndose de la situación de desventaja del consumidor que proviene del vínculo de consumo, le generen condiciones injustamente costosas o que no son previstas al momento de celebrar el contrato, teniendo en cuenta que es el consumidor haciendo uso de su autonomía, es quien tiene el derecho de aceptar los vínculos de consumo que le convenga para sus objetivos (Carbonell, 2015, p.269).

Los derechos del consumidor son aquellos que se consideran como aspectos más relevantes de la protección del individuo que abarca también protección frente a la invasión de la privacidad de las personas, la protección se funda en el derecho a bienes fundamentales que es indispensable para cada persona para que se pueda desempeñarse en la sociedad en el acceso a la justicia y al consumo (Lorenzetti, 2009, p. 21).

Derechos del consumidor, el concepto de consumidor abarca connotaciones y está en constante variación en función al sector económico, a la interpretación subjetiva que el legislador le otorga a través de las legislaciones de protección de los

ámbitos de la actividad. El consumidor esta caracterizado por el grado de vulnerabilidad, que se van a diferenciar por el grado de información que tiene uno del otro (Hualde, 2016, p. 65).

El Derecho al Consumidor desde una perspectiva constitucional, para dar una protección frente a los perjuicios cometidos en el mercado, en nuestra Constitución indica que el Estado defiende el interés de los consumidores, lo cual se interpreta que esos derechos tienen rango constitucional, el cual urge la acción del Estado a través de sus entes administrativos, para que realicen fiscalización en la aplicación de las normas de protección del consumidor (Córdova, 2012, p.63).

Derecho del consumidor como Derecho de la Persona debe ser comprendido como Derecho subjetivo y personal, que una vez vulnerado de manera consecuente se procede a su reparación, ello equivale a un menosprecio de los derechos de la persona y debe contar jurídicamente un tratamiento similar a la violación de la intimidad, entre otros; el ser humano como sujeto de necesidades se convierte en protagonista del mercado (Córdova, 2012, p.67).

Información a los consumidores, es aquel derecho más relevante, ya que de ello depende la decisión que se genere como consumidor acerca del acceso a un bien o servicio; lo que se pretende es que el consumidor este informado de manera idónea, precisa al celebrar un contrato de bien o servicio, superando la asimetría informativa que existe entre empresario y usuarios (Carbonell, 2015, p.101).

Derecho a la idoneidad, es aquel derecho del consumidor en la que corresponde entre aquello que se le ofrece y lo que en realidad recibe que puede derivar de una transacción que implica una acción de consumo, se sabe que la idoneidad de un producto o servicio, va ser imprescindible la información que el empresario le haya otorgado al consumidor (Sumar, 2011, p.65).

Derecho a la Educación para un consumo responsable, este derecho es relevante ya que el derecho a la educación y formación en lo que respecta al consumo, de esa manera dar a conocer los derechos y obligaciones a los consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, y que no se genere un vínculo desequilibrado entre consumidores y proveedores por la reducida capacidad de los consumidores para captar los factores al momento de adquirir (Córdova, 2012, p.75).

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017?

Problema Específico

¿Cuál es la relación que existe entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017?

1.5. Justificación del estudio

Existen diversas teorías de las cláusulas abusivas y de los derechos de los consumidores. El porqué de esta presente investigación se percibe en el estudio de la teoría de las cláusulas abusivas planteada por Carbonell O'brien, y está amparada

por la Ley 29571 código de protección y defensa al consumidor, el cual nos favorecerá a aclarar y comprender respecto a las prácticas abusivas de las entidades financieras en incluir cláusulas abusivas en los contratos de crédito, el actuar abusivo de las financieras y de qué manera perjudican a los consumidores, ya que debido al fenómeno de la masificación de los consumidores, la expansión del mercado financiero y; actualmente el consumidor por necesidad se somete a las condiciones contractuales de los contratos de crédito, el cual va a crear un desequilibrio de sus derechos y obligaciones. Asimismo, se advertirá más referente a las cláusulas abusivas y el impacto que está generando en la sociedad. El conocer esos temas los consumidores financieros, el efecto será la diligencia antes de celebrar un contrato de crédito y hacer respetar sus derechos como consumidores denunciando la vulneración de estos, y que se brinde una mayor tutela para quienes no alcanzan el entendimiento de sus cláusulas y de esa manera no incurran en error adhiriéndose a un contrato con cláusulas que le generen perjuicio económico.

Es de importancia realizar esta investigación con la finalidad de palpar la realidad actual, que para satisfacer necesidades económicas, los consumidores financieros se someten a celebrar contratos de crédito con cláusulas que son ignoradas por ellos y que van a crear perjuicio económico; estas entidades se valen de estas cláusulas para transgredir los derechos del consumidor incluyendo de manera disimulada cláusulas abusivas en los contratos colocando al consumidor en desventaja y perjudicándolo económicamente.

El código que brinda protección al consumidor, con la cual se han sancionado diversas entidades financieras por infringir la norma, pero al parecer no es suficiente la aplicación de sanciones a estas entidades que realizan estas prácticas abusivas. Actualmente, las entidades financieras y bancarias son las empresas más sancionadas en el Perú, en lo que va del año se tiene en primer lugar al Banco Falabella Perú S.A.; en este contexto, a pesar de las sanciones, el problema no es eliminado, y cada vez se vulneran los derechos del consumidor.

Para que esta investigación tenga buen resultado, se necesitará la formulación de los instrumentos para realizar la medición de las variables, variable uno, cláusulas abusivas y su grado de correlación y en la variable dos, derechos de los consumidores; estos instrumentos serán proyectados y antes de ser usados tendrán que ser monitoreados mediante el juicio de expertos, para que posteriormente ser elegidos mediante la validez y confiabilidad. Por medio de la utilización de los instrumentos de medición y su procesamiento en el software, se buscará saber el nivel de correlación de las cláusulas abusivas y la vulneración a los derechos del consumidor.

Por lo tanto, los resultados en la presente investigación beneficiarán en la disminución de la vulneración a los derechos de los consumidores financieros, que está afectando de manera considerable a la sociedad y es claro que las cláusulas abusivas hoy en día necesitan ser eliminadas de manera radical.

También, dará un gran aporte a nuestra legislación de protección y defensa al consumidor, y asimismo servirán de antecedentes para futuras investigaciones, mejorar la efectividad de la norma.

Finalmente, serán puestos a consideración de las autoridades universitarias y serán los que determinarán las decisiones adecuadas del presente trabajo de investigación que tiene como objeto a las cláusulas abusivas.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

H0: No existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Hipótesis Específicos

Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Existe una relación directa entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Existe una relación directa entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre las cláusulas abusivas en contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Objetivos Específicos

Identificar la relación que existe entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en contratos de crédito y la vulneración de los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Establecer la relación que existe entre las prácticas abusivas en contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Identificar la relación que existe entre la asimetría informativa en contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

Diseño

Hernández, Fernández y Baptista (2014a), no experimental son investigaciones que se ejecutan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente nato para analizarlos (p.152).

Hernández et al. (2014b), transeccional son investigaciones que recogen datos en un momento y tiempo único, su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.153).

Correlacional Causal, estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. En algunas oportunidades busca relacionar el grado de causalidad entre las variables, mientras que en otros casos solamente se busca la relación entre las variables (Hernández et al, 2014c, p. 157).

Alcance

Descriptivo correlacional, tiene por objeto medir el grado de asociación o correlación entre la variable Uno y la variable Dos. Es decir, se busca la relación existente entre las variables, en el cual pueda ser representada de manera significativa, entonces lo que se va buscar es medir la relación existente entre ambas variables (Valderrama, 2015, p. 179).

Tipo Básica

Carrasco (2013), la investigación es de tipo básica, ya que solo se busca profundizar el conocimiento de las variables (p.32).

Enfoque cuantitativo

Hernández et al. (2014d), utiliza la recopilación de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de conducta y comprobar teorías (p.37).

Método deductivo

Córdova (2012), la investigación es de método deductivo, porque abarca de lo general a lo específico (p.79).

2.2 Variables y Operacionalización

Hernández et al. (2014e), la variable es un tipo de propiedad capaz de sufrir variación, la cual puede ser medido u observado (p.105).

Hernández et al. (2014f), la operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable o variables, donde se inicia con la variable, posteriormente con sus dimensiones, indicadores y finalmente los ítems (p.211).

TABLA N° 01

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE										
VARIABLE (S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA					
V₁ Cláusulas Abusivas	Las cláusulas abusivas son aquellas que están inmersas en un contrato de bienes y servicios celebrado entre proveedor y usuario, estas cláusulas son insertadas de manera disimulada causando un menoscabo a los derechos del consumidora través de la celebración del contrato, el proveedor buscando beneficiarse para obtener ventaja frente al usuario lo perjudica otorgándole información no clara respecto al servicio que se le va brindar (Carbonell, 2015, p.229).	La Escala de Likert, es una herramienta de medición utilizada cuando se desee valorar, comprender las opiniones y actitudes de diversas personas en tres, cinco puntos de la escala. La cual esta compuesta por los valores Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente si, definitivamente si (Hernández et al., 2014, p. 238).	Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Perjuicio	1	2	3	4	5	DEFINITIVAMENTE NO PROBABLEMENTE NO INDECISO PROBABLEMENTE SI DEFINITIVAMENTE SI
				Procedimientos engorrosos						
				Cambio unilateral de condiciones del contrato.						
			Prácticas abusivas	Desventaja del consumidor						
				Hostigamiento telefónico						
				Exceso de cláusulas						
			La asimetría informativa	Garantía de la autonomía de voluntad						
				Protección al consumidor						
				Desigualdad						
V₂ Derechos del Consumidor	Los derechos del consumidor son aquellos que se consideran como aspectos más relevantes de la protección del individuo que abarca también protección frente a la invasión de la privacidad de las personas, la protección se funda en el derecho a bienes fundamentales que es indispensable para cada persona para que se pueda desempeñarse en la sociedad en el acceso a la justicia y al consumo (Lorenzetti, 2009, p. 21).	La Escala de Likert, es una herramienta de medición utilizada cuando se desee valorar, comprender las opiniones y actitudes de diversas personas en tres, cinco puntos de la escala. La cual esta compuesta por los valores Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente si, definitivamente si (Hernández et al., 2014, p. 238).	Información a los consumidores	Riesgo de asumir contrato						
				Elección de adquirir un servicio						
				Asesoría veráz						
			Derecho a la idoneidad	Servicio recibido						
				Satisfacción de necesidades						
				Información otorgada						
			Derecho a la Educación para un consumo responsable	Formación respecto al consumo						
				Derechos y obligaciones						
				Factores de adquisición						

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Hernández et al. (2014g), la población, es un conjunto finito e infinito que se podría entender personas, objeto o cosas que tienen vinculación por ciertas características, su delimitación dependerá del problema u objeto de estudio (p.173).

TABLA N° 02:

Población de trabajadores del área administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Central Lima Sur y Sede Lima Norte.

INDECOPI	ÁREA	PROFESIONALES	CANTIDAD
CENTRAL LIMA SUR	ADMINISTRATIVA	ABOGADOS	40
SEDE LIMA NORTE	ADMINISTRATIVA	ABOGADOS	48
TOTAL			88

Fuente: Portal web de INDECOPI

Muestra

La muestra estará conformada por los 48 Abogados del área administrativa del Indecopi - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte: Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos.

TABLA N° 03:

Abogados del área administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte

ÁREA	PROFESIONALES	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	ABOGADOS	48
TOTAL		48

Fuente: Portal web de INDECOPI

Muestreo

Muestreo no probabilístico

Córdova (2012), el muestreo no probabilístico se determina porque no todas las unidades de investigación de una población finita tienen iguales oportunidades de ser elegidas para conformar la muestra (p.92).

2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica (La encuesta)

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta, que han sido aplicados a los 48 profesionales (abogados) que laboran en el área administrativa del Indecopi - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte, el cual ha permitido recopilar datos respecto a las variables que se desea investigar (Hernández et al., 2014h, p. 238).

Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

El instrumento de recolección de datos empleado es el cuestionario, el cual se elaboró de acuerdo a los indicadores y considerando la escala de Likert para medir las opiniones y actitudes de los 48 profesionales (abogados) que laboran en el área administrativa del Indecopi - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte. Cabe precisar que los instrumentos fueron debidamente validados por especialistas en materia de Derecho administrativo y en materia de la investigación.

Hernández et al. (2014i), el instrumento de recolección de datos debe reunir los requisitos esenciales de confiabilidad, validez y objetividad (p.200).

Se hizo uso del siguiente instrumento:

Cuestionario: Para medir el grado de correlación que existe entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande - 2017.

Hernández et al. (2014j), el cuestionario es el conjunto de interrogantes que están ligados a una o más variables que se van a medir (p.198).

Validación del instrumento

Hernández et al. (2014k), la validez consiste en el grado en el que un instrumento evalúa la variable que se busca medir (p.197).

Confiabilidad

Hernández et al. (2014l), la confiabilidad de un instrumento consiste en el grado en que su empleo reiterado al mismo objeto o persona, causa resultados iguales (p.197).

Hernández et al. (2014m), la validez y la confiabilidad en la presente investigación serán efectuadas mediante el juicio de expertos y la prueba estadística Alfa de Cronbach, el cual se basará en las preguntas formuladas a la muestra (p.198).

TABLA N° 04: Relación de expertos que validaron el Instrumento

EXPERTOS	PERTINENCIA	APLICABILIDAD	VALORACIÓN
Experto 1: Dr. Barrionuevo Fernández Roberto	Suficiente	Aplicable	86.11%
Experto 2: Dr. Real Macedo Gustavo Alberto	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 3: Dr. Illa Sihuincha Godofredo	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 4: Dra. Urbina Torres Milagritos	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 5:Dra. Navarro Mambilla Glenda Milagros	Suficiente	Aplicable	80%
PROMEDIO			87.2%

Fuente: Elaboración propia

Con la finalidad de asegurar el rigor de la investigación y garantizar la veracidad del estudio los instrumentos elaborados fueron debidamente validados por especialistas en materia de Derecho administrativo y en materia de la investigación.

Fiabilidad del instrumento de recolección de datos (cuestionario)

TABLA N° 05: Fiabilidad de variable 1 - Cláusulas Abusivas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 06: Alfa de Cronbach variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	15

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla Nro. 06, muestra los resultados que, luego de un análisis individual de los ítems, pertenecientes a la variable de estudio, muestran que el conjunto de los ítems tiene una confiabilidad del 80,8 %.

TABLA N° 07: Resultados de la confiabilidad del instrumento – variable 1

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	37,17	26,270	,453	,794
I2	36,83	26,397	,471	,793
I3	39,29	29,147	,229	,808
I4	39,63	28,154	,439	,797
I5	37,33	27,248	,422	,796
I6	37,67	25,376	,527	,788
I7	38,42	28,418	,278	,806
I8	39,04	28,041	,379	,799
I9	37,25	27,213	,329	,804
I10	38,25	27,979	,391	,799
I11	39,63	27,856	,358	,801
I12	37,29	22,764	,674	,772
I13	37,50	26,468	,388	,800
I14	39,67	27,461	,589	,790
I15	39,63	28,154	,439	,797

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 08: Fiabilidad de variable 2 - Derechos del Consumidor

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 09: Alfa de Cronbach variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	15

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla Nro. 09, muestra los resultados que, luego de un análisis individual de los ítems, pertenecientes a la variable de estudio, muestran que el conjunto de los ítems tiene una confiabilidad del 84.3 %.

TABLA N° 10: Resultados de la confiabilidad del instrumento – variable 2.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	43,87	24,112	,857	,816
I2	40,87	24,112	,857	,816
I3	43,87	24,112	,857	,816
I4	41,87	24,112	,857	,816
I5	40,87	24,112	,857	,816
I6	41,08	29,440	-,177	,876
I7	43,04	25,658	,416	,836
I8	41,96	23,871	,559	,828
I9	41,29	27,020	,117	,858
I10	43,87	24,112	,857	,816
I11	42,83	26,780	,171	,852
I12	41,37	25,261	,265	,853
I13	40,87	24,112	,857	,816
I14	43,00	25,617	,357	,840
I15	43,37	24,835	,512	,831

Fuente: Elaboración propia

2.5. Método de análisis de datos

Hernández et al. (2014n), el análisis de la información se realiza sobre la matriz de datos empleados en un ordenador, puesto que es poco probable que en la actualidad lo realicen usando fórmulas y peor aún si existe una gran cantidad de datos. En ese sentido, como la investigación es cuantitativa, su análisis también será cuantitativo identificar el grado de correlación entre cada variable a ser medidas, para lo cual se utilizará el coeficiente de correlación Pearson (p.215).

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos que nos solicita la facultad de derecho, así mismo está siendo verificado a través del sistema de turnitin, con la finalidad de que la investigación sea única, y que no exista ningún tipo de semejanza.

III. RESULTADOS

H1: Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande- 2017.

H0: No existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

TABLA N° 11: Resultados del grado de correlación entre cláusulas abusivas y derechos del consumidor.

Correlaciones		Cláusulas abusivas	Derechos del Consumidor
Cláusulas abusivas	Correlación de Pearson	1	,501**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Derechos del Consumidor	Correlación de Pearson	,501**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El promedio de correlación entre las cláusulas abusivas y los derechos al consumidor es de ,501 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis de Investigación que existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor, por tanto se rechaza la hipótesis nula.

H1: Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

H0: No existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

TABLA N° 12: Resultados del grado de correlación entre cláusulas abusivas de ineficacia relativa y derechos del consumidor

Correlaciones			
		Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Derechos del Consumidor
Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Correlación de Pearson	1	,506**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Derechos del Consumidor	Correlación de Pearson	,506**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El promedio de correlación entre las Cláusulas abusivas de ineficacia relativa y los derechos al consumidor es de ,506 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa y la vulneración a los derechos del consumidor.

H1: Existe una relación directa entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande- 2017.

H0: No existe una relación directa entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

TABLA N° 13: Resultados del grado de correlación entre prácticas abusivas y derechos del consumidor.

Correlaciones		Prácticas abusivas	Derechos del Consumidor
Prácticas abusivas	Correlación de Pearson	1	,525
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Derechos del Consumidor	Correlación de Pearson	,525	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El promedio de correlación entre las prácticas abusivas y los derechos al consumidor es de ,525 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre las prácticas abusivas y la vulneración a los derechos del consumidor.

H1: Existe una relación directa entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

H0: No existe una relación directa entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.

TABLA N° 14: Resultados del grado de correlación entre la asimetría informativa y derechos del consumidor.

Correlaciones		La asimetría informativa	Derechos del Consumidor
La asimetría informativa	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Derechos del Consumidor	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El promedio de correlación entre la asimetría informativa y los derechos al consumidor es de ,565 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre la asimetría informativa y la vulneración a los derechos del consumidor.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017. Con lo cual se identificó la relación en un ,501 de Pearson, la cual es una relación positiva media. Además, el valor de la significancia fue de ,000, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, que sí existe dicha relación. El diseño de la investigación es no experimental, transeccional, Correlacional - causal. El alcance es descriptivo correlacional. El enfoque cuantitativo y el método es deductivo. La población estuvo conformada por los 48 Abogados del área administrativa del Indecopi - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Sede Lima Norte: Av. Carlos Izaguirre 988. De acuerdo a la tabla N° 11 se tiene como resultado el promedio de correlación entre las cláusulas abusivas y los derechos al consumidor es de ,501 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media; asimismo, la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación que existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor, por tanto se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo a la tabla N° 12 se tiene como resultado que el promedio de correlación entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa y los derechos al consumidor es de ,506 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa y la vulneración a los derechos del consumidor. De acuerdo a la tabla N° 13 se tiene como resultado que el promedio de correlación entre las prácticas abusivas y los derechos al consumidor es de ,525 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre las prácticas abusivas y la vulneración a los derechos del consumidor. De acuerdo a la tabla N° 14 se tiene como resultado que el promedio de correlación entre la asimetría informativa y los derechos al consumidor es de ,565 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000.

Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que no existe una relación directa entre la asimetría informativa y la vulneración a los derechos del consumidor.

Al respecto Velazco (2015). “El efecto de la nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancarios” (Tesis, para obtener el título de Abogada en la Universidad San Francisco de Quito). Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar el régimen aplicable a la nulidad de pleno derecho como efecto de las cláusulas abusivas, la cual concluyó que las cláusulas abusivas causan afectación al objeto de los contratos bancarios, con respecto a ello los usuarios y consumidores pueden tomar la decisión de incumplirlo amparándose en la normatividad jurídica sin embargo sin una resolución judicial, la entidad financiera puede iniciar un proceso por incumplimiento de contrato. Lo cual tiene relación con la tabla N° 11.

La teoría de las cláusulas abusivas planteada por Carbonell O'brien, la cual está amparada por la Ley 29571 código de protección y defensa al consumidor, donde indicó que las cláusulas abusivas son aquellas que están inmersas en un contrato de bienes y servicios celebrado entre proveedor y usuario, estas cláusulas son insertadas de manera disimulada causando un menoscabo a los derechos del consumidora través de la celebración del contrato, el proveedor buscando beneficiarse para obtener ventaja frente al usuario, lo perjudica otorgándole información confusa respecto al servicio que le va brindar, obviando información idónea para la elección del bien o servicio que le convenga adquirir.

La teoría de las cláusulas abusivas planteada por Berrocal las describió como aquellas que generan un grave desequilibrio de derechos y obligaciones entre cliente y proveedor lesionando valiosamente a una de las partes menoscabando su patrimonio, por razones de la ausencia de información de las ventajas y desventajas que provocaría una de las condiciones pactadas en un contrato.

En ese contexto estoy de acuerdo con la manera que han descrito los autores a las cláusulas abusivas; ya que por las cifras obtenidas según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual en el año 2017 en la mayoría de reclamos recogidos por dicha entidad han sido por la vulneración de los derechos de los consumidores financieros, por cláusulas abusivas interpuestas en los contratos; el cual es excesivamente notorio que en nuestro país, las cláusulas abusivas en los contratos de crédito en la actualidad están vulnerando y resquebrajando los derechos de los consumidores; y la inacción y la vulnerabilidad de los consumidores financieros se deben y se hacen notar por el temor, el desconocimiento de los derechos, la falta de asesoramiento, las barreras económicas y la desinformación.

Por lo que, al respecto Herrera (2015). “Análisis Jurídico de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Consumo”. (Tesis, para optar el título de Abogado en la Universidad Nacional de San Agustín). Arequipa, Perú. Tuvo como objetivo determinar cómo se viene tratando la identificación, aplicación, deficiencias y aciertos las cláusulas abusivas en los contratos de consumo; concluyó que, las cláusulas abusivas en los contratos de consumo van a causar un desequilibrio, lo cual va limitar, disminuir, los derechos de los consumidores; aumentando generosamente sus cargas y obligaciones contractuales, en efecto aumenta y concede mejores beneficios al proveedor, el cual va a mermar sus deberes contractuales, ello con relación a la tabla N° 12.

La teoría de Carbonell O'brien, el cual indicó que las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, son supuestos que se encuentran descritas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo relativo no significa que reduce dichos supuestos, pero son indispensables tomarlos en cuenta ya que una cláusula no puede decidir que el proveedor tiene el poder de interpretar y modificar de manera unilateral un contrato, porque estaría vulnerando los derechos del consumidor.

De igual manera concuerdo con los autores considerando que las cláusulas abusivas de ineficacia relativa son usadas de manera reiterada por el proveedor en la forma de que las entidades financieras muchas veces establece un tiempo excesivamente largo al contrato celebrado, donde se asegura el ingreso fijo de dinero, y de igual manera la entidad financiera abusando de su poder interpone cláusulas donde indica la automática prórroga de contrato sin haber sido manifestado por el consumidor financiero, en este contexto el Estado tiene la obligación de actuar en la protección de los derechos de los consumidores financieros; de manera primordial aquellos que están desprotegidos por el nivel cultural, social y la necesidad económica en la que se encuentran, ya que en nuestro país son los más afectados en su patrimonio, por la astucia de las entidades financieras colocando cláusulas abusivas que no han sido negociadas por ambas partes (entidad financiera y consumidor financiero) consiguiendo el mayor beneficio para la entidad, abusando de la vulnerabilidad por el bajo nivel educativo del consumidor financiero.

Por lo que, al respecto Machuca (2015). “El Rol del Regulador Bancario en Materia de Protección al Consumidor”. (Tesis, para optar el Grado de Magister en la Pontifica Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. Tuvo como objetivo en enfocar que retos emanan de su aplicación en el sistema financiero Peruano, precisando las oportunidades de mejora en que éste existen desde el punto de vista regulatorio y de aplicación legal; concluyó que, en las normas de la economía de mercado exige dar oportunidades en el acceso de los usuarios del Sistema Financiero en lo que respecta de dar información adecuada y dar solución a sus problemas, para ello la atención al usuario debe descentralizarse de los organismos, para que se genere la atención, todo en base a la tabla N° 13.

La teoría de Carbonell O'brien, describió a las prácticas abusivas, como aquellas que, sirviéndose de la situación de desventaja del consumidor que proviene del vínculo de consumo, le generen condiciones injustamente costosas o que no son previstas al momento de celebrar el contrato, el cual es el consumidor que haciendo uso de su autonomía, es quien tiene el derecho de aceptar los vínculos

de consumo que le convenga para sus objetivos y no mediante la coacción del proveedor vulnerando y afectando los derechos de los consumidores.

Por lo que, al respecto Condemayta (2015). “La Responsabilidad Precontractual Derivada de la Ruptura injustificada de las Tratativas. El Rol de la Buena Fe y el Deber de Información”. (Tesis, para optar el Grado de Magister en Derecho Civil en la Pontifica Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si es eficiente la aplicación de la buena fe en la etapa de las tratativas precontractuales y el grado de información; concluyó que, la Buena fe, al que se refiere el artículo 1362 del Código Civil, es entendida como una norma que permite que los jueces procesen su tenor dependiendo de su contexto y a un determinado caso, la cláusula es una normativa que favorece el actuar conforme a la lealtad de los sujetos, aun encontrándose en la etapa de tratativas de acuerdo a la tabla N°14.

De igual forma la teoría planteada por Celis, definió a la asimetría Informativa como aquella que debe eliminarse en los bienes o servicios que se adquieren ya que es importante que el consumidor que adquiera un bien o servicio tenga íntegro conocimiento de lo que se está adquiriendo, ya sea, para uso personal, o su entorno familiar con el objetivo de que el consumidor pueda conocer sus derechos, y saber cómo, cuándo reclamar en caso sus derechos sean vulnerados.

Al respecto lo que han mencionado los autores referente a la asimetría informativa, que en sus teorías dan a notar la estrecha relación que tiene la asimetría informativa con la vulneración de los derechos de los consumidores por encontrarse siempre estos en desventaja de información frente a la entidad financiera, quienes son los que manejan la información integra sobre las ventajas y desventajas de las cláusulas que contenga el contrato, esto sucede por el abuso de poder de las entidades financieras, ya que los consumidores financieros lamentablemente en su mayoría tienen entre sus características particulares como son la pobreza.

V. CONCLUSIONES

1. Se observó que existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito lo cual está vulnerando los derechos de los consumidor en las entidades financieras. Es decir es una relación de ,501 de Pearson lo que determina que es una correlación positiva media, también se estableció que la significancia fue ,000 lo cual nos permitió aceptar la hipótesis alterna. Por lo que, las cláusulas abusivas son desfavorables a los intereses de los consumidores financieros y solo favorecen a las entidades financieras.
2. Las cláusulas abusivas de ineficacia relativa están correlacionadas con los derechos de los consumidores financieros en ,506 de Pearson además el grado de significancia es de ,000 lo cual se identificó que existe relación directa. Por lo que, una cláusula no puede decidir que el proveedor tiene el poder de interpretar y modificar de manera unilateral un contrato, porque estaría vulnerando los derechos del consumidor.
3. Se estableció que las prácticas abusivas y los derechos al consumidor son de ,525 de Pearson, con lo cual es una relación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que existe una relación directa entre las prácticas abusivas y la vulneración a los derechos del consumidor, ya que las entidades financieras se regulan por sus propias normas, no son claras en sus cláusulas para el consumidor financiero.
4. Se identificó que la asimetría informativa es alta en los contratos de crédito en un ,565 de Pearson, lo cual quiere decir que hay una correlación positiva media. Asimismo la significancia es de ,000. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Lo cual quiere decir, que las entidades financieras se encuentran en una situación provechosa y se valen de ello para ganar mayores ingresos a costa de los consumidores.

VI. RECOMENDACIONES

La Superintendencia de banca y seguros (SBS) debería tener un rol protagónico en pro de los consumidores financieros, de supervisar con mayor frecuencia a los bancos y así identificar si los servicios están acorde a la legislación y es necesario que la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor considere solo a la Superintendencia de banca y seguros (SBS) como ente supervisor y sancionador para que no exista confusión entre Indecopi y la Superintendencia de banca y seguros (SBS) al momento de interpretar una norma.

Las cláusulas en los contratos de crédito no deben ser interpretados de acuerdo a los intereses de las entidades financieras, por lo que es necesario que por principio de literalidad se suscriba los alcances y fines que tiene dicha cláusula. Por lo cual es relevante el compromiso que asuma el Estado como generador de políticas públicas respecto a la difusión de los derechos al consumidor.

Se debe evitar las prácticas abusivas por parte de las entidades financieras en cuanto al cobro, ya que el hostigamiento telefónico genera que las personas no cumplan con la obligación que se tiene, por tanto, para que una persona tenga acceso a un préstamo tiene que tener mayor posibilidad de pago y de esta manera evitar las prácticas abusivas.

La incorporación al Código de protección y defensa al consumidor de que un consumidor financiero debe ser informado de sus derechos y obligaciones con anticipación al crédito y esa información debe tener un plazo mínimo de 48 horas, de esa manera se evite improvisar en unos minutos respecto a las obligaciones y derechos al adquirir el crédito.

REFERENCIAS

Barreiro, R. (05 de febrero de 2018). Revista jurídica. Obtenido de Las prácticas abusivas en la relación de consumo. Recuperado de <http://www.amfjn.org.ar/wp-content/uploads/2018/02/05-Las-pra%CC%81cticas-abusivas-en-la-relacio%CC%81n-de-consumo-RAFAEL-F.-BARREIRO.pdf>.

Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Perú: Jurista Editores E.I.R.L.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

Celis, C. (3 de Julio de 2014). Sentir Justo. Obtenido de La Asimetría informativa y la protección de los derechos del consumidor. Recuperado de <http://sentirjusto.blogspot.pe/2014/07/la-asimetria-informativa-y-la.html>.

Condemayta, J. L. (2015). *La Responsabilidad Precontractual Derivada de la Ruptura injustificada de las Tratativas “El Rol de la Buena Fe y el Deber de Información”*. (Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6886>.

Córdova, I. (2012). *El Proyecto de Investigación Cuantitativa*. Lima, Perú: San Marcos.

Córdova, Y. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor*. (Tesis de Magister, Universidad Mayor de san Marcos). Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1185>.

Hernández, et al. (2014a). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014b). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014c). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014d). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014e). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014f). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014g). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014h). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014i). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014j). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014k). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014l). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014m). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

Hernández, et al. (2014n). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A de C.V.

- Herrera, J. L. (2015). *Análisis Jurídico de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Consumo*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2210>.
- Hualde, T. (2016). *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del Derecho de Consumo europeo*. Madrid: Dykinson.
- Lorenzetti, R. (2009). *Consumidores*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni.
- López, R. A. (2009). *Cláusulas Abusivas en la Contratación Bancaria Chilena*. (Tesis de Magister, Universidad Austral de Chile). Recuperada de https://www.academia.edu/3838933/Cl%C3%A1usulas_Abusivas_en_la_Contrataci%C3%B3n_Bancaria_Chilena.
- Machuca, J. A. (2015). *El Rol del Regulador Bancario en Materia de Protección al Consumidor*. (Tesis de Magister, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6886>.
- Roldan, F. A. (2016). *Protección del Consumidor en el Código Civil y Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las Cláusulas Abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1910>.
- Sumar, O. (2011). *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Velazco, S. G. (2015). *El efecto de la nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancarios*. (Tesis de grado, Universidad San Francisco de Quito). Recuperada de <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/2557>.

ANEXOS

Tabla N° 15 - Anexo N° 01

Tema: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande-2017												
Autor: Chavez Sanchez, Narcisa Paola												
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE (S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN				
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017?	Objetivo General Establecer la relación que existe entre las cláusulas abusivas en contratos de crédito y la vulneración de los derechos del Consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	Hipótesis General Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017. Hipótesis nula No existe una relación directa entre las cláusulas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	V1: Cláusulas abusivas	Las cláusulas abusivas son aquellas que están inmersas en un contrato de bienes y servicios celebrado entre proveedor y usuario, estas cláusulas son insertadas de manera disimulada causando un menoscabo a los derechos del consumidora través de la celebración del contrato, el proveedor buscando beneficiarse para obtener ventaja frente al usuario lo perjudica otorgándole información no clara respecto al servicio que se le va brindar (Carbonell, 2015, p.229).	La Escala de Likert, es una herramienta de medición utilizada cuando se desee valorar, comprender las opiniones y actitudes de diversas personas en tres, cinco puntos de la escala. La cual esta compuesta por los valores Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente si, definitivamente si (Hernández et. al, 2014, p. 238).	Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Perjuicio	CUESTIONARIO				
Problema Especifico ¿Cuál es la relación que existe entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017?	Objetivos Específicos Identificar la relación que existe entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en contratos de crédito y la vulneración de los derechos del Consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	Hipótesis Específicos Existe una relación directa entre las cláusulas abusivas de ineficacia relativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.					Procedimientos engorrosos					
							Cambio unilateral de condiciones del contrato.					
¿Cuál es la relación que existe entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017?	Establecer la relación que existe entre las prácticas abusivas en contratos de crédito y la vulneración de los derechos del Consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	Existe una relación directa entre las prácticas abusivas en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	V2: Derechos del Consumidor	Los derechos del consumidor son aquellos que se consideran como aspectos más relevantes de la protección del individuo que abarca también protección frente a la invasión de la privacidad de las personas, la protección se funda en el derecho a bienes fundamentales que es indispensable para cada persona para que se pueda desempeñarse en la sociedad en el acceso a la justicia y al consumo (Lorenzetti, 2009, p. 21).	La Escala de Likert, es una herramienta de medición utilizada cuando se desee valorar, comprender las opiniones y actitudes de diversas personas en tres, cinco puntos de la escala. La cual esta compuesta por los valores Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente si, definitivamente si (Hernández et. al, 2014, p. 238).	Prácticas abusivas	Desventaja del consumidor					
							Hostigamiento telefónico					
¿Cuál es la relación que existe entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017?	Identificarla relación que existe entre la asimetría informativa en contratos de crédito y la vulneración de los derechos del Consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.	Existe una relación directa entre la asimetría informativa en los contratos de crédito y la vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande-2017.					Exceso de cláusulas					
							La asimetría informativa		Garantía de la autonomía de voluntad			
									Protección al consumidor			
									Desigualdad			
						Información a los consumidores	Riesgo de asumir contrato					
							Elección de adquirir un servicio					
							Asesoría veráz					
		Derecho a la idoneidad				Servicio recibido						
											Satisfacción de necesidades	
											Información otorgada	
						Derecho a la Educación para un consumo responsable	Formación respecto al consumo					
							Derechos y obligaciones					
							Factores de adquisición					

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 02:

Cuestionario N° 01

Buenos días estimados señores soy estudiante de la Escuela Académica de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, de antemano agradezco su valiosa colaboración para contestar las preguntas, que no le tomarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las opiniones de todos los encuestados serán incluidas pero no se indicaran datos individuales,

Lee atentamente cada pregunta, luego responda con veracidad y honestidad. La información que nos proporcionará será importante para fundamentar el trabajo de investigación, sobre la “Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande-2017”.

INSTRUCCIONES: Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VARIABLE₍₁₎: CLÁUSULAS ABUSIVAS

VARIABLE S	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORES DE LA ESCALA				
				1	2	3	4	5
CLÁUSULAS ABUSIVAS	Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Perjuicio	1. Se generan perjuicios económicos en un contrato de crédito.					
			2. Los consumidores financieros prevén los perjuicios económicos antes de celebrar un contrato de crédito.					
		Procedimientos engorrosos	3. No existen procedimientos engorrosos para interponer una queja ante las entidades bancarias.					
			4. Los procedimientos engorrosos no afectan de manera económica a los consumidores financieros.					
		Cambio unilateral de condiciones del contrato.	5. El cambio unilateral de condiciones del contrato de crédito posterior afectan directamente al consumidor.					
			6. El cambio unilateral de condiciones del contrato de crédito se realiza para generar desventaja del consumidor.					
	Prácticas abusivas	Desventaja del consumidor	7. Las financieras se aprovechan de las desventajas del consumidor imponiendo condiciones excesivamente onerosas.					
		Hostigamiento telefónico	8. El hostigamiento telefónico es una práctica idónea y calificada que debe utilizarse.					
		Exceso de cláusulas	9. Los contratos de crédito celebrados con las financieras por lo general incurren en exceso de cláusulas.					
	La asimetría informativa	Garantía de la autonomía de voluntad	10. Las cláusulas generales de contratación transgreden la garantía de la autonomía de voluntad de los consumidores financieros.					
			11. La asimetría informativa busca apoyar al consumidor financiero.					
		Protección al consumidor	12. Las financieras otorgan protección al consumidor financiero.					
			13. Las entidades financieras vulneran los derechos de protección al consumidor al practicar la asimetría informativa.					
		Desigualdad	14. Las cláusulas ambiguas en un contrato de crédito no crean confusión y desigualdad en la asesoría financiera.					
			15. Las cláusulas abusivas en un contrato de crédito no crean desigualdad en los derechos y obligaciones entre el consumidor y las financieras.					

Anexo N° 03

Cuestionario N° 02

Buenos días estimados señores soy estudiante de la Escuela Académica de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, de antemano agradezco su valiosa colaboración para contestar las preguntas, que no le tomarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

La información que nos proporcionará será importante para fundamentar el trabajo de investigación, sobre la “Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande- 2017”.

INSTRUCCIONES: Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VARIABLE₍₂₎: DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORES DE LA ESCALA				
				1	2	3	4	5
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Información a los consumidores	Riesgo de asumir contrato	1. Las entidades financieras brindan información a sus consumidores sobre los riesgos de asumir un contrato de crédito.					
		Elección de adquirir un servicio	2. Las entidades financieras deberían brindar la información precisa del servicio para que el consumidor puedan optar a la elección.					
		Asesoría veraz	3. Las financieras no siempre brindan una asesoría veraz respecto al servicio que va adquirir el consumidor.					
	Derecho a la idoneidad	Servicio recibido	4. Las quejas o reclamos del consumidor contra las entidades financieras son por lo general por el servicio recibido.					
			5. El servicio recibido por el consumidor siempre debe ser acorde a las condiciones estipuladas en el contrato.					
		Satisfacción de necesidades	6. Los consumidores financieros se adhieren a las condiciones abusivas por sus necesidades económicas.					
			7. Las entidades financieras no logran satisfacer las necesidades económicas de los consumidores.					
		Información otorgada	8. La información otorgada por parte de las financieras es totalmente comprensible para sus consumidores.					
			9. La información otorgada por la entidad financiera la realiza observando el nivel cultural y social del consumidor.					
	Derecho a la educación para un consumo responsable	Formación respecto al consumo	10. Los consumidores financieros reciben formación respecto al consumo para que se realice con responsabilidad.					
			11. Las financieras realizan charlas a los consumidores sobre la formación de su consumo.					
		Derechos y obligaciones	12. Los consumidores financieros por lo general desconocen sus derechos y obligaciones.					
			13. Los contratos con cláusulas generales de contratación deberían eliminarse ya que crean desequilibrio de derechos y obligaciones.					
		Factores de adquisición	14. Los consumidores financieros no reciben la información de los factores de adquisición previa a la elección del servicio.					
			15. La información respecto a los factores de adquisición no es necesario realizar.					

Anexo N° 04: Ficha de validación de los instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Navarro Chumbilla, Glenda Hilagiro
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora Judicial Corte Superior de Justicia del Callao
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₂: "Derechos del Consumidor"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		

Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lallao, 04 de Mayo



Firma del experto informante.

DNI. N° 49955756 Teléfono N° 944801530



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Narciso Chamblitz Gordo Hilagos
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador Judicial - CSJC - Callao
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable(1): "Cláusulas abusivas"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		

Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lallas, 04 de Mayo



Firma del experto informante.

DNI. N° 45955756 Teléfono N° 944801530



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Milagritos Francisca Urbina Torres
 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor legal UNE
 1.3. Especialidad del validador: Dº Administrativo
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					/
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					/
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable(1): "Cláusulas abusivas"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		

Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

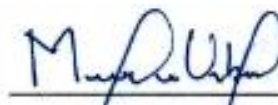
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del experto informante.

DNI N° 07826752 Teléfono N° _____



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Milagritos Francisco Urbina Torres
 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor legal UCV
 1.3. Especialidad del validador: Dº Administrativo
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					/
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					/
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					/
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					/
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₍₂₎: "Derechos del Consumidor"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		

Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		


La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

☒ (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

☐ () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del experto informante.

DNI. N° 7836752 Teléfono N° 993696224



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dr. Godofredo Lla Sihuvincha.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV.
- 1.3. Especialidad del validador: D. Administrador.
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande, 2017.
- 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₁₂: "Derechos del Consumidor"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		

Ítem 9	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 10	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 11	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 12	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 13	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 14	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 15	<input checked="" type="checkbox"/>		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

José Juan de Sanzoucho
03-05-18



Firma del experto informante.

DNI. N° 10596869 Teléfono N° 992204175



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dr. Godofredo Ila Sihuincha
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV
 1.3. Especialidad del validador: Defensor público
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				85%	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					95%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				85%	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				85%	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					95%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				85%	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				85%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						89%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₍₁₎: "Cláusulas abusivas"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		

Item 9	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 10	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 11	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 12	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 13	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 14	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 15	<input checked="" type="checkbox"/>		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Barral de Surigaucho
03-05-11


Firma del experto informante.

DNL N° 10596967 Teléfono N° 992204175



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: REAL MACEDO, Gustavo Alberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: PODER JUDICIAL - JUEZ TITULAR
 1.3. Especialidad del validador: DERECHO CIVIL - ADMINISTRATIVO
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable(1): "Cláusulas abusivas"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		

Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

PODER JUDICIAL
Gustavo Real Macedo
GUSTAVO ALBERTO REAL MACEDO
JUEZ PENAL
 1º Juzgado Penal de San Juan de Lurigancho
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE
 Firma del experto informante.

DNI. N° 08712937 Teléfono N° 986 986 125



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: REAL MACEDO, Gustavo Alberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: PODER JUDICIAL - JUEZ TITULAR
 1.3. Especialidad del validador: DERECHO CIVIL - ADMINISTRATIVO
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable(2): "Derechos del Consumidor"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		

Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

PODER JUDICIAL

GUSTAVO ROBERTO REAL MACEDO
 JUEZ PENAL
 *Jefe de la Unidad de San Juan de los Rios
 CORTE SUPLENTE DE JUSTICIA DE LIMA ESTE
 Firma del experto informante.

DNI. N° 08712937 Teléfono N° 08712937



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Sarrionuevo Fernando José Roberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Tiempo Completo UCV - Lima Este
 1.3. Especialidad del validador: Desarrollo Empresarial - Marketing
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en las entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				80	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						86.11%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₍₁₎: "Cláusulas abusivas"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2		✓	
Ítem 3		✓	
Ítem 4	✓		
Ítem 5		✓	
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8		✓	

Item 9	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 10	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 11	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 12	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 13	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 14	<input checked="" type="checkbox"/>		
Item 15	<input checked="" type="checkbox"/>		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86.11 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


 Firma del experto informante.

DNI. N° 07640667 Teléfono N° 999972897



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Barrionuevo Fernando José Roberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Tiempo Completo
 1.3. Especialidad del validador: Derechos Corporativos - Metodología
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande, 2017.
 1.6. Autor del instrumento: Chavez Sanchez, Narcisa Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				80	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						86.11%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable₂: "Derechos del Consumidor"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		


Ítem 9			
Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			
Ítem 14			
Ítem 15			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86.11 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


 Firma del experto informante.

DNI N° 07640667 Teléfono N° 999972897